

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผู้วิจัยทำการสรุปและมีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษา
2. เพื่อทราบปัญหาและความต้องการการให้บริการของสถาบันภาษา
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาสถาบันภาษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สังกัดคณะครุศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 จำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการสถาบันภาษา 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์ เวลาที่ใช้บริการสถาบันภาษาไม่แน่นอน และประเภทของบริการที่ใช้คือ บริการฝึกทักษะภาษาอังกฤษด้วยตนเอง Tell me more
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านห้องสำนักงานสถาบันภาษา (ห้อง 17403) เช่น สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ สถานที่ตั้งของสำนักงาน และระยะเวลาในการเปิดให้บริการ (08.00 น. – 17.00 น.) ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา (ห้อง 17205 และ 17206) เช่น แสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการ ฯ

ความสะดวกของห้องปฏิบัติการ ฯ สถานที่ตั้งของห้องปฏิบัติการทางภาษา และจำนวนเครื่องปรับอากาศ และด้านการให้บริการของบุคลากร เช่น กริยามารยาทของบุคลากร ความมีมนุษยสัมพันธ์ การมีท่าทางเป็นมิตร ติดต่อดีได้ง่ายสะดวกของบุคลากร และความรับผิดชอบของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาและความต้องการการใช้บริการของสถาบันภาษา ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอกับความต้องการ การจัดระบบการใช้ห้องปฏิบัติการยังไม่ดี จำนวนโปรแกรมเรียนภาษามีให้เลือกน้อยเกินไป และไม่มีสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น พจนานุกรม

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการใช้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านห้องสำนักงานสถาบันภาษา(ห้อง 17403) และด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา (ห้อง 17205 และ 17206) อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการของบุคลากรซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานหลักอยู่ 2 ท่าน คือ อาจารย์ 1 ท่าน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอีก 1 ท่านจะแบ่งหน้าที่กันประจำอยู่ที่สำนักงานและห้องปฏิบัติการสลับกันไป ทำให้นักศึกษาที่ต้องการใช้บริการหรือมีปัญหาสามารถพบและปรึกษาได้อย่างทันที่รวมทั้งกริยามารยาทของทั้งสองท่านเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการ ดังเช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น มีอีกคำหนึ่งที่มีความหมายใกล้เคียงกัน คือ คำว่า “Hospitality” ซึ่งมีความหมายลึกซึ้งมากในทางปฏิบัติ นั่นคือ เป็นการกระทำให้ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อบอุ่นและมีไมตรีจิต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้
 - สถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรให้ความสำคัญกับการจัดสัดส่วนความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์กับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดระบบการใช้ห้องปฏิบัติการ จำนวนโปรแกรมเรียนภาษา และสื่อสนับสนุนการเรียนรู้
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมทางภาษา
 - 2.2 ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพของโปรแกรมภาษาที่สถาบันภาษานำมาใช้

